

# 共済相談所活動報告（平成30年度）

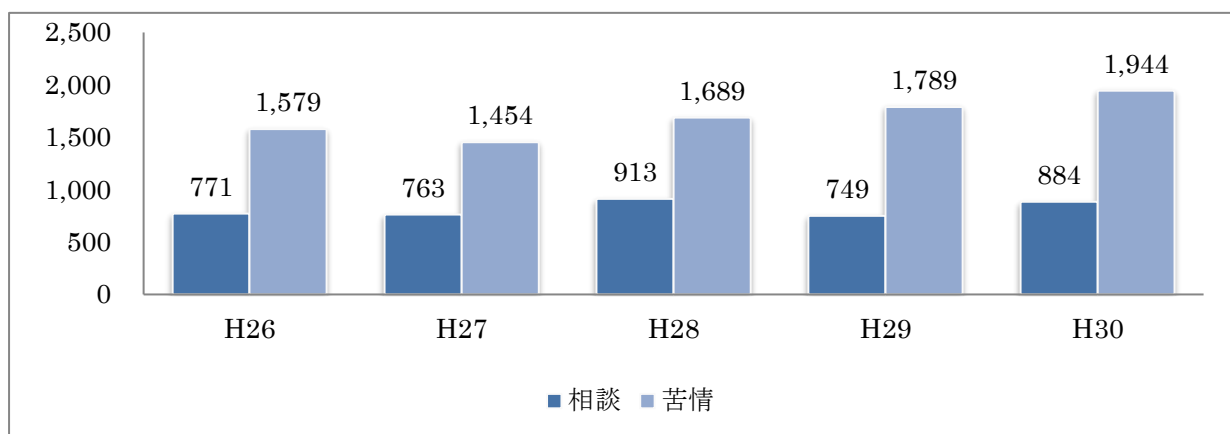
## I. 相談・苦情の状況

### 1. 受付の状況

平成30年度の相談・苦情件数は2,828件（前年度2,538件、対前年比111.4%）となり、前年度より増加しました。

内訳は、相談件数が884件（前年度749件、対前年比118.0%）、苦情件数は1,944件（前年度1,789件、対前年比108.7%）となっており、前年度と比べて、相談件数は135件、苦情件数は155件増加しました。

（図表1） 相談・苦情件数の推移



#### (1) 共済種類別の受付状況

相談件数では生命系共済が206件で全体の23.3%を占めており、建物共済が204件（占率23.1%）、自動車共済が173件（占率19.6%）とつづき、3共済で相談件数全体の66.0%を占めています。

苦情件数では自動車共済が816件で全体の42.0%を占めており、生命系共済が572件（占率29.4%）、建物共済が482件（占率24.8%）とつづき、3共済で苦情件数全体の96.2%を占めています。

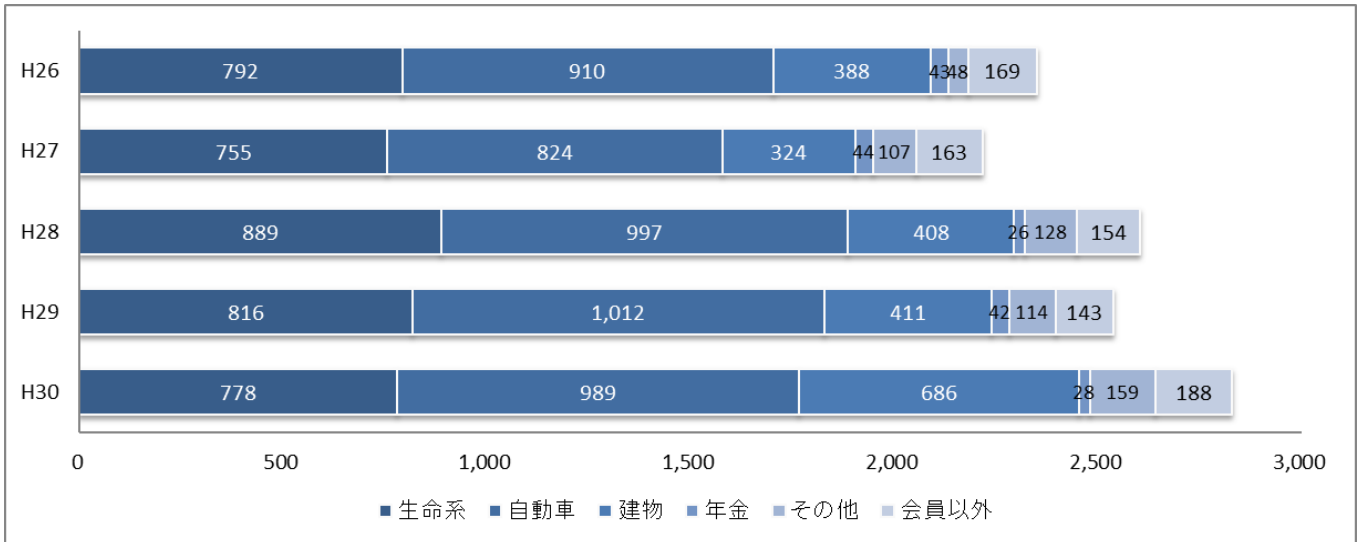
合計件数では自動車共済が989件で全体の35.0%を占めており、生命系共済が778件（占率27.5%）、建物共済が686件（占率24.3%）とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の86.7%を占めています。

（図表2） 共済種類別件数・占率・前年比

共済種類	相談			苦情			合計			（参考）29年度件数		
	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	相談	苦情	合計
生命系	206	23.3%	95.8%	572	29.4%	95.2%	778	27.5%	95.3%	215	601	816
自動車	173	19.6%	95.6%	816	42.0%	98.2%	989	35.0%	97.7%	181	831	1,012
建物	204	23.1%	153.4%	482	24.8%	173.4%	686	24.3%	166.9%	133	278	411
年金	12	1.4%	75.0%	16	0.8%	61.5%	28	1.0%	66.7%	16	26	42
その他	101	11.4%	165.6%	58	3.0%	109.4%	159	5.6%	139.5%	61	53	114
会員以外	188	21.3%	131.5%	0	—	—	188	6.6%	131.5%	143	—	143
計	884	—	118.0%	1,944	—	108.7%	2,828	—	111.4%	749	1,789	2,538

※傷害共済については、生命系に含めて計上している。

(図表 3) 共済種類別件数の推移



※傷害共済については、平成 27 年度以降は生命系に、平成 26 年度以前はその他に含めて計上している。

## (2) 内容別の受付状況

### ①相談受付状況

主な相談内容としては、「会員以外の団体(苦情含む)」が 188 件(占率 21.3%)、「共済金請求相談」が 156 件(占率 17.6%)、「事務手続(加入・保全・収納)」が 154 件(占率 17.4%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 132 件(占率 14.9%)となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	30年度			29年度	
	件数	占率	対前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	70	7.9%	112.9%	62	8.3%
しくみ問合せ・保障見直し	132	14.9%	114.8%	115	15.4%
契約内容・収納照会	43	4.9%	159.3%	27	3.6%
事務手続(加入・保全・収納)	154	17.4%	108.5%	142	19.0%
共済金請求相談	156	17.6%	116.4%	134	17.9%
協会加盟の有無	1	0.1%	20.0%	5	0.7%
団体評価問合せ	6	0.7%	85.7%	7	0.9%
会員以外の団体(苦情含む)	188	21.3%	131.5%	143	19.1%
資料請求	1	0.1%	—	1	0.1%
その他	133	15.0%	117.7%	113	15.1%
計	884	—	118.0%	749	—

### ②苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,440 件で全体の 74.1%を占めており、前年度より 200 件増加しています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 802 件で全体の 41.3%を占めており、「対応・態度」が 561 件(占率 28.9%)と続いています。

苦情項目と苦情原因から見ると、共済金関係の『支払査定結果/提示内容に不満』に関する苦情が 479 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 362 件と続いています。この2つで苦情全体の 43.3%を占めています。

(図表5) 苦情内容別・苦情原因別件数

< 苦情項目 >		件数	占率	< 苦情原因 >					前年同期 件数	前年 同期比		
				提示内容 に不満	説明不足	対応・態度	手続遅延	申出者の 負荷大			その他	
新契約関係	募集行為	70		12	14	35		8	1	60	116.7%	
	転換推進	11		2	4	4		1		14	78.6%	
	告知取得	21		14	1	3		3		15	140.0%	
	加入意志確認	5		1	1	2			1	7	71.4%	
	契約内容確認	47		9	25	3		10		79	59.5%	
	証書発行	1					1			7	14.3%	
	その他	7		3	2			1	1	10	70.0%	
	計	162	8.3%	41	47	47	1	23	3	192	84.4%	
収納関係	集金	2				2				1	200.0%	
	口座振替・振込	10		1	2	3		4		11	90.9%	
	掛金払込状況	11		4	1	4		2		8	137.5%	
	掛金振替貸付										—	
	失効・復活	7		1	2	2		2		12	58.3%	
	その他	3		2		1				2	150.0%	
	計	33	1.7%	8	5	12		8		34	97.1%	
保全関係	割戻金	4		2	1	1				6	66.7%	
	更新	40		10	14	9	1	6		45	88.9%	
	契約内容変更	46		9	13	17		7		68	67.6%	
	名義変更	11		2	3	4	1	1		18	61.1%	
	特約中途付加										—	
	中断手続	7		3	3			1		11	63.6%	
	解約手続	87		22	19	22	8	15	1	69	126.1%	
	解約返戻金	12		4	5	1		2		19	63.2%	
	その他	21		7	2	9		3		20	105.0%	
計	228	11.7%	59	60	63	10	35	1	256	89.1%		
共済金関係	満期・年金	19		6	7	3		3		22	86.4%	
	支払査定手続	842		197	82	362	107	93	1	610	138.0%	
	支払査定結果	568		479	36	36	6	11		597	95.1%	
	その他	11		3	3	2		1	2	11	100.0%	
	計	1,440	74.1%	685	128	403	113	108	3	1,240	116.1%	
その他	アフターフォロー	4				2		2		8	50.0%	
	税務	6			2	3		1		2	300.0%	
	相続	3			1	1	1			1	100.0%	
	個人情報取扱	9		2	1	6				7	128.6%	
	当会への苦情	6		2					4	5	120.0%	
	その他	53		5	3	24	1	3	17	44	120.5%	
	計	81	4.2%	9	7	36	2	6	21	67	120.9%	
< 苦情項目 > 合計		1,944									1,789	108.7%
< 苦情原因 > 合計				802	247	561	126	180	28			
< 苦情原因 > 占率				41.3%	12.7%	28.9%	6.5%	9.3%	1.4%			
< 苦情原因 > 前年度件数				790	328	397	114	119	41			
< 苦情原因 > 前年比				101.5%	75.3%	141.3%	110.5%	151.3%	68.3%			

### (3) 申出者別の受付状況

申出者別では、相談・苦情とも「契約者(家族を含む)」が最も多く、合計で 1,907 件となり全体の 67.4% を占めています。続いて「被害者」が合計で 481 件(占率 17.0%)となっています。

(図表 6) 申出者別件数

申出者	相談			苦情			合計			前年度件数		
	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	相談	苦情	合計
契約者(家族を含む)	586	66.3%	132.6%	1,321	68.0%	108.9%	1,907	67.4%	115.2%	442	1,213	1,655
被共済者	11	1.2%	68.8%	39	2.0%	111.4%	50	1.8%	98.0%	16	35	51
受取人	4	0.5%	57.1%	10	0.5%	62.5%	14	0.5%	60.9%	7	16	23
被害者	55	6.2%	98.2%	426	21.9%	98.4%	481	17.0%	98.4%	56	433	489
加入検討者	66	7.5%	85.7%	14	0.7%	175.0%	80	2.8%	94.1%	77	8	85
病院・修理業者等	8	0.9%	72.7%	50	2.6%	185.2%	58	2.1%	152.6%	11	27	38
消費者セク経由※	57	6.4%	93.4%	37	1.9%	119.4%	94	3.3%	102.2%	61	31	92
行政機関経由※	9	1.0%	112.5%	3	0.2%	—	12	0.4%	150.0%	8	0	8
業界関係者	12	1.4%	75.0%	19	1.0%	950.0%	31	1.1%	172.2%	16	2	18
その他	76	8.6%	138.2%	25	1.3%	104.2%	101	3.6%	127.8%	55	24	79
計	884	—	118.0%	1,944	—	108.7%	2,828	—	111.4%	749	1,789	2,538

※契約関係者からの相談・苦情を受けて、それぞれの機関が直接連絡してきた件数

## 2. 共済相談所における対応状況

共済相談所に寄せられた相談・苦情 2,828 件のうち、871 件(占率 30.8%)については、一般的な共済・保険のしくみや事務処理方法を説明すること等で理解が得られ、解決がはかれました。

1,215 件(占率 43.0%)については、会員団体に確認すべき事項のアドバイス等を行い、会員団体の対応窓口を案内しました。

403 件(占率 14.3%)については、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。

33 件(占率 1.2%)については、申出者と会員団体との間での苦情解決が困難であることから、紛争解決手続きを案内しました。

(図表 7) 共済相談所での対応状況

対応結果	相談		苦情		合計			29年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	前年比	件数	占率
共済相談所で解決	269	30.4%	602	31.0%	871	30.8%	94.1%	926	36.5%
会員の対応窓口を案内	478	54.1%	737	37.9%	1,215	43.0%	122.5%	992	39.1%
会員へ苦情解決を依頼	2	0.2%	401	20.6%	403	14.3%	120.3%	335	13.2%
紛争解決手続きを案内	—	—	33	1.7%	33	1.2%	76.7%	43	1.7%
会員以外の窓口案内※	135	15.3%	171	8.8%	306	10.8%	126.4%	242	9.5%
計	884	—	1,944	—	2,828	—	111.4%	2,538	—

※ 会員以外の窓口:自動車賠償に関する紛争機関(日弁連交通事故相談センター、交通事故紛争処理センター)等

### 3. 主な相談事例

#### (1) 生命共済・年金共済等

##### 【 契約関係 】

- ◆ 今年で 50 歳になるが、養老生命共済の加入を検討している。どのくらいの契約金額にすれば良いか、満期でどのくらいの金額が返ってくるか等相談したい。
- ◆ こども共済に息子が加入してきたが、18 歳で加入できなくなり、大人の共済になるとのことである。継続できる共済を勧められたが、死亡保障しかなく、入院・通院を対象としている共済でなかった。息子は、病気をしているのものでそれでは困る。ずっと加入してきたのだから、病気を担保する共済に継続したい。
- ◆ 先月が掛金引き落としだったが、入金ができなくて引き落とせなかった。一括で支払うのは大変なので、分割して支払う方法がないか相談したい。
- ◆ 2年くらい前から共済に加入している。加入当時から慢性疾患にかかっているのもので、告知事項に該当することがわかったが、どうしたらよいか。
- ◆ A共済とB共済に加入している。友人から、多くの共済(保険)に加入していると問題にされて支払われないと聞いたが、そういうことはあるのか。加入はA共済は生命のみ。B共済は入院もついている。その他の生保は加入していない。

##### 【 支払関係 】

- ◆ 父親名義(被共済者)の共済契約の死亡共済金請求にあたり、2人の子供が手続きを行っているが、父親の相続人が他にいないかどうかを確認するため、父親の戸籍の提出を求められている。共済金の請求に際して、そのような書類提出が求められるのは一般的かどうかを知りたい。
- ◆ 共済と民間の傷害保険に加入している。重複して共済金請求をしてもよいのか。法律的に問題はないのか。医師に頼んで複数の診断書を提出するのか。情報は連携されているのか。
- ◆ 仕事で足を骨折して、出かけられない状態になってしまったので共済金を請求したいが、自分の契約しているものが何があるかわからなくなってしまった。そちらで調べられるか。
- ◆ 共済に契約していた本人(被共済者)が死亡し共済金請求をした。本人の死亡が12年前であり死亡診断書の提出ができない。病院や法務局に相談したが用意できない。他の手段で何とかならないか。
- ◆ 妊娠出産で入院して、死産になってしまった。問い合わせたところ、通院も共済金が出るので、通院が終わってから請求するように勧められた。入院と別の病院で通院しても対象になるか。

#### (2) 建物共済等

##### 【 契約関係 】

- ◆ 新型火災共済の案内が届いた。地震保障が充実した内容となっているとのことで、加入を検討しているが、ローンを組んで購入した際に火災保険に質権設定している。この火災保険にも地震保険がついているが、この共済に加入した場合、両方の地震保険から支払いが

されるのか（超過契約にならないか）。

- ◆ 15年前から共済に加入しており、このほど損保の火災保険に加入した。保障対象の物件は15年前も今も同じ（増改築なし）で延べ床面積126㎡だが、共済の方は契約金額が1,600万円、火災保険が2,800万円と大きな開きがある。これだけ物件の評価額に開きがあるのはなぜか。共済も損保の契約も再取得価額での契約と聞いている。
- ◆ 火災共済（保険）の共済（保険）金額は住居の面積に応じて設定されると思うが、共済では住居の面積確認を契約時にどのように行い契約締結するのか聞きたい。面積の確認義務は共済側にあるのか契約者側にあるのかも教えてほしい。
- ◆ 建物共済であるが、9月に契約をしたが、事情があり解約した。経過月数は2か月なのに掛金の半分しか返ってこない。どうしてか。

### 【 支払関係 】

- ◆ 床上浸水被害に遭った。現場調査が入り、床上18cmということで、家財家具について簡易査定基準により損害割合を算出するとのことであった。家財家具の査定について、個別に物品毎に積み上げて損害額が簡易査定による損害額より大きくなった場合は、個別損害額を採用してもらえるのか。
- ◆ 共済金の支払いについて、建物・家財等に20万円以上の損害が生じたときとあるが、これは建物・家財それぞれで20万円以上ということか。
- ◆ 台風でアンテナやカーポートが飛んで、隣近所に被害を与えた場合に共済金でカバーされるか。
- ◆ 台風による損害箇所について請求したところ、自分が撮った写真を見ただけで、共済職員が経年劣化だと言った。経年劣化と風災はどう違うのか一般論でいいので教えてほしい。
- ◆ 水漏れ被害に関して、共済金が支払われたが、実際の修理費用はその額よりかなり低い金額となった。このまま共済金を受け取ってもよいのか。

### (3) 自動車共済・自賠責共済

#### 【 契約関係 】

- ◆ 先般、友人と話していて、契約者を83歳の親から58歳の息子に変更したら、掛金が安くなったと聞いた。私も76歳なのだが、同じようにしたら掛金が安くなるのか。
- ◆ 事故を起こすと3等級ダウンすると思うが、掛金が具体的にいくらになるのか知りたい。今回、事故を起こし相手に13万円を支払うので、共済金を使うか自腹にするか検討したい。
- ◆ ランドクルーザーについて、自動車共済に加入することは可能か。
- ◆ 更新の案内が届いた。更新の際に県外に住む大学生の息子が帰省した時に運転しても補償されるようにしたい。どのような手続きをすればよいか。

#### 【 支払関係 】

- ◆ 人身傷害について、交通事故の相手方からの賠償額を差し引いた分の支払を受けられると聞いたことがあるが、その具体的内容を教えてほしい。
- ◆ 二輪車運転中にけがをしたが、どこもぶつかっていないので、警察も事故として取り扱ってくれない。共済金を請求するにあたって、事故証明書がない状態になるため、その対

策を考えている。何かよい方法はないか。一般的にはどういう取扱いになるのか。

- ◆ 歩行中、自動車に接触され受傷した。共済金請求をしているところであるが、専業主婦でも休業損害は出るのか。また、その認定日数についても知りたい。
- ◆ 自転車搭乗中に工事現場でトラックの荷台に搭載されていた工事用資材（パイプ類）が崩れてけがを負った。トラックが加入していた損保から治療費の補償を受ける話をしているが、自分が契約している共済からも補償を受けられるのか。
- ◆ 交通事故の件で相談したい。自分は日雇いで働いていて、給与明細がないので、休業補償の請求ができないといわれたが、それは本当か。

#### (4) その他

- ◆ 契約後のクーリングオフ制度があることは知っているが、解約の際にもそのような仕組み（解約の取り消し）があるのか。
- ◆ 現在、自転車事故に対する補償を受ける共済に加入している。その共済金額を増額したいのだが、どうしたらよいか。
- ◆ 以前、勤務していた職場で共済か何かに入ったみたいで、毎月お金が引かれている。自分で加入したかも把握できない。これが何なのか知りたい。

## 4. 主な苦情事例

### (1) 生命共済・年金共済等

#### 【 契約関係 】

- ◆ 契約している共済の改定があった。がん特約から新がん特約で上皮内新生物が「10 万円」から「100 万円」、再発の場合「なし」から「100 万円」になったようだ。改定した年のニュースには案内があったようだが、それ以外、旧契約の契約者には案内はなかった。これは共済にとって契約者への通知義務違反になるのではないか。以前、娘の契約の更新時にも案内がされなかった。
- ◆ 契約を6月23日に申し込んだ。掛金引落は8月27日で、誕生日が8月22日である。申込み時43歳だが掛金は44歳の扱いとなったことに納得できない。
- ◆ 加入手続きの際、5年間で一度だけ通院して薬をもらったことを伝えたところ、加入できるとの回答であったが、翌日連絡があり、加入できないかもしれないとのことであった。共済団体の審査中に誕生日を迎え、年齢が1歳上がってしまい、掛金も月600円程度高くなってしまった。共済掛金合計で7万程度の損失である。損保でも加入を考えており、共済が早急に加入可否の判断をすれば、損保に年齢が上がる前に加入する選択肢もあった。このような対応・体質を改めてほしい。
- ◆ 主人が契約している生命共済を、主人の前妻が主人の了承もなく共済金額の減額と受取人変更をしていた。最近になって発覚したので無効を求めたが、加入先共済団体は主人に説明にしたとして応じない。主人に確認したところ、説明は受けていないとのことである。そういった状況の中、共済団体から、減額した分(1000万円)をこれから追加として契約したらどうかと提案された。損害としては、減額した際の返戻金(約10万円)が前妻に持っていかれた。また、契約変更後5年は変更できないとも言われている。

## 【 支払関係 】

- ◆ 交通事故に遭い、共済金を請求しているが、診断書を提出する中で過去に喘息のための投薬がわかり、そのことについて共済団体が調査するとのことで、共済金が支払われない。交通事故とは全然関係のない内容なのにどうして支払いが遅れるのか。出し渋りではないか。
- ◆ 事故で手を怪我して、8級の後遺障害共済金をもらった。今般、障害者手帳を取得したら2級になったので、共済に8級の等級判断の妥当性について問い合わせをしたが、基準が違うと言うだけで、親切な説明をしてくれず納得できない。
- ◆ 後遺障害共済金の請求をしたところ、証明書類の中に症状固定日が書かれていないので、再提出となった。しかし、指定されたフォーマットには症状固定日の項目がない(「不明」「治癒」「治癒見込」のいずれか)。そのことを指摘しても「ただそこに記載してください」としか言われなかった。こちらとしては、手間も費用もかかるので最初から症状固定日の記入が必要であることを言ってほしいし、フォーマットに入れておくべきだ。結果的に書類が整うまで時間がかかり、掛金もずっと払っておくようにと言われている。共済金が支払われないのであれば契約し続ける意味がない。
- ◆ トラックの荷台で作業をしていて、クレーン車のアームにぶつかって怪我をしたので、何度か交通災害共済の請求を行おうとしたが、そのたびに支払対象外であると言われて、受付されないままになっていた。トラックはエンジンをかけてクレーンを作業していたのだから、運転中なのではないか。免責事由にも当てはまらない。幅広い保障をうたい文句にしているのに、このようなケースに払えないとするのが納得できない。
- ◆ 母を被共済者とした生命共済の契約がある。このたび母が亡くなり、死亡共済金の請求をしようとしたところ、当該契約の死亡共済受取人として配偶者(父)が指定されており、父からの請求でないと受け付けられないとされた。父親はこの20年来行方不明で連絡の取りようがなく、このままでは死亡共済金の請求が永久にできないことになってしまう。遺族が共済金請求できるように取り計らってもらえないものか。

## (2) 建物共済等

### 【 契約関係 】

- ◆ 建物や家財について風水害等の自然災害による損害でも支払うと説明を受け、リーフレットにもそう書いてある。ベランダの乾燥機が風水害で壊れたので請求したら、建物に収容されていないので支払対象外であると言われた。リーフレットには、建物収容ということは、書いていないし読み取れない。苦情を言ったら、約款にきちんと書いてあると言われた。その約款は契約後に送付されるのでおかしいではないか。
- ◆ 火災共済に加入している建物を建替えるにあたり、建替え中の契約内容について問い合わせたところ、建物がない場合でも掛金を納めなくてはならないと言われた。建物がないのにどうして払わなければならないのか。また、建て替えた場合の増額もできないと言われた。建物が新しくなり価値が上がっているのになぜなのか。掛金のことを考えるのなら解約しかないともし言われた。建物がない期間は掛金を返すべきだ。また増額も認めるべきだ。



- ◆ 契約者である 84 歳の父が、6 月に共済に勧められて建物を保障する共済に加入したが、言われていた貯蓄性のある内容ではなかった。そのため契約無効を求めたが、共済団体はちゃんと説明をしたと言って無効に応じない。商品内容が父に伝わっておらず、高齢者への対応として不足しているのではないか。
- ◆ 空き家物件の取扱いについて、加入するときは説明がなく、共済金を請求する段階になって、本来加入できない物件で、支払否認となったことが不満である。
- ◆ 10 数年前に母親が締結した契約が見つかった。当時 80 歳過ぎなのに 30 年契約となっている。とても本人が希望した契約とは思えない。共済団体に確認したところ、現在は高齢者の対応をしているが当時はルールもなかったので特段問題はない、と言われた。私が聞いていれば、契約しなかっただろうし、仮にしていたとしても 10 年にしていた。その物件は他の会社にも契約があり、重複となっている。解約を考えているが、後見人が必要と言われた。どうしてこちらが手間をかけなくてはいけないのか。

### 【 支払関係 】

- ◆ 灯油の給油配管が外れ、灯油が漏れたことにより、床および階下の部屋の壁が汚染され、修復に多額の費用のかかる事故があった。共済金を請求したところ、支払対象外と言われたが、納得できない。
- ◆ 父親が火事を出してしまい、火災共済加入先団体に共済金を請求した。すると「重大な過失」に該当するということで免責となった。確かに父は認知症の症状が出てきているが、その「重大な過失」を補償してくれるのが共済ではないのか。仮に今回の火災発生原因が「重大な過失」となるのであれば、元々契約は締結しなかった。そんな説明は受けていないので、契約は無効で掛金の返還を求めたい。
- ◆ 自宅が空き巣被害にあい、加入している家財共済で対応してもらおうと、共済金請求をしたが、提出書類である同意書と念書の文言の一部について同意できない部分があり、修正されないと書類を提出できないと回答したところ、手続きが進められないとしてトラブルになっている。
- ◆ 水害に遭ったので共済金請求をしたが、修理の見積額と大きな隔たりがあるので納得できない(見積もりは 1100 万円、共済金は 159 万 5 千円)。現地調査に来てもらい、共済金の支払いが早くなるからと言われてその場で共済金請求をしたが、見積もりや罹災証明はその後で発行されているので、その早期の段階で細かい調査もせずに額が決められるのか。約款には、損害の額は再取得価額に相当する額と書かれている。どういうことか。また、浸水の高さだけで判断することもおかしい。
- ◆ 台風でトタンの破片が飛んできてベランダが壊れたので共済金請求をしたところ、70%以上が壊れた場合に支払対象となると言われた。そんな話は聞いていない。火災より台風のほうが多いのだからちゃんと説明すべきだ。

### (3) 自動車共済・自賠償共済

#### 【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済を解約して、他社で契約した。ところが、今年になって契約更新の通知が届き、契約が継続されていることが判明した。私の記憶では、解約届を送ってもらって、提出期

限間際ではあったが、記入して投函し、さらにその旨をコールセンターに連絡したと認識している。ところが、共済団体では解約届は届いていないし、コールセンターでの録音データもないと言っている。何とかならないのか。

- ◆ 現在の自動車共済加入当初は 25 歳であったため、21 歳未満不担保の年齢条件で契約した。たまたま別件で問い合わせた際に、年齢条件の話となり、26 歳未満不担保の年齢条件があることを知った。現在 29 歳になるため、26 歳からずっと年 8 万近く高い掛金を支払っていたことになる。26 歳になったときにきちんと案内をされていれば、無駄な掛金を支払わなくても済んだはずである。共済団体から年齢条件の変更を勧められたが、これまでの無駄に支払った掛金については、どうすることもできないとの回答であった。納得いかない。
- ◆ これまで加入していた自動車共済を 3 月 10 日付で解約したかったが、3 月 30 日付になっていた。何とかならないか。担当と本部に相談したがダメだった。解約手続き自体は、新しく移る保険会社の代理店にやってもらった。3 月 10 日は新しくリース契約で決められた日となっていて、結局、重複した契約となっている。
- ◆ 交差点で右折してきた自転車にぶつかられた。自分は悪くないと思っている。賠償額は 4 万 5 千円であった。事故担当者の説明が不十分で、次契約は等級が下がり、これまで 3 万 2 千円だった掛金が 6 万 4 千円に上がることになった。はじめからよくわかるように説明してくれていれば、共済を使わずに自分で賠償額を負担した。説明が足りなかったことに文句が言いたい。
- ◆ フロントガラスにひびが入って共済金を請求した。以前は等級は下がらなかったが、今回は 1 等級下がり、免責金額もあった。共済団体に聞いたら、4 年前から変わっていると言われた。そんなことは全然認識していなかったし、説明がなかったことは共済団体の対応としてどうなのか。
- ◆ 自賠償共済を車検満了日の 4 月 28 日より 1 か月以上早く契約したが、当該車両を知人に譲渡したため、4 月 28 日以降に開始する自賠償共済の申し込みをキャンセルしたい。申し出たら、「できない」と言われた。発効前なのにキャンセルできないのはおかしい。納得がいけない。

## 【 支払関係 】

- ◆ この 10 年来、自動車共済に加入し掛金を払い込み続けてきた。このほど追突事故を起こしてしまい、自動車共済を使って相手方への補償をしたいと考え、事故報告したところ、加入契約は申出人が以前に乗っていた車が補償対象となっており、現在の車（事故車）への入れ替え手続きがなされていないようだとの回答があった。掛金を払い込み続けたのに補償を受けられないというのは理解できない。
- ◆ 自動車事故に遭った。相手方との交渉では当方過失が 1 割となっている。申出人自身もケガを負って調子が悪いこともあるし、当方の過失の話も出ているので、当方加入先共済団体の担当者に示談交渉をお願いしたのだが、その担当者は物損担当で人身の示談交渉には出られないと言う。相手方の過失が 100% の場合には交渉に関与できないということは一般的だが、当方に 1 割でも過失がある場合には加入先に交渉に入ってもらえるのは通常とのことであり、なぜ対応できないのか。
- ◆ 車対バイクの事故に遭った。申出人はバイクに乗っており、過失割合 100 : 0（申出人）で

ある。バイクは全損となり、その修理費用に関して、相手方の共済団体から 10 万円を提示してきた。事故当時の売却価格で算定したとのことだが、10 万円では新たにバイクを購入することもできない。このような算定について納得できない。

- ◆ 息子が免停中に知人の車を借りて運転中に自損事故を起こしてしまった。申出人加入の自動車共済（他車運転条項）で補償を受けられるのではないかと思い、加入先に問い合わせたところ、「実務対応上補償できないケース」だと言われた。自動車共済の約款に規定がなく、約款外で補償がされないようなことがあるのか確認したい。
- ◆ 自車 20:相手 80 の事故にあって自車の損害にかかる車両共済金を請求したところ、修理をしないならば 33 万円と言われた（車両共済金額は 45 万円）。修理工場の人から、修理費用は 33 万円では足りないのではと言われた。相手の損保からは 17 万円だと言われた。これだけ色々言われるとどの金額が正しいのかわからなくなり、困惑している。

#### (4) その他

- ◆ A共済とB共済の契約があり、この度双方に共済金の請求をしたところ、双方の共済団体が同じリサーチ会社を使い、調査結果も同じ内容とされている。別々の共済団体にもかかわらず、個人情報を利用し、共済団体同士が結託して申出人に不利な結果を出しているのではないか。
- ◆ この度、主人が亡くなり、加入している共済より死亡共済金が支払われたが、マイナンバーの提出のお願いの通知が届いた。これは提出しなければならないものなのか。申出人の番号とあわせて、亡くなった主人の番号も求められている点や、返信先が代行会社となっている点も個人情報の取扱い上不安である。
- ◆ 自動車共済に加入している。解約するのに窓口に行く必要があると言われたが、電話と郵送で手続きできないことに納得がいかない。今の時代におかしくないか。
- ◆ ホームページから資料請求しただけなのに、申込書と振込用紙が送付されてきた。振込詐欺が思い浮かび、こういった営業手法が適正なのか疑問である。ネット操作では、共済種類を特定していない。事前に十分説明を受けてから、申込みに至るのが普通ではないか。

## II. 紛争解決支援の状況

### 1. 紛争解決支援の概要

共済相談所に苦情の申立てがあり、当該団体への苦情解決依頼にもかかわらず、当事者間で問題が解決しない場合は、中立・公正な第三者である弁護士・消費生活相談員・学識経験者で構成された審査委員会に紛争解決(裁定あるいは仲裁)を申し立てることができます。

(注1)紛争解決支援の利用契約を締結している共済団体(平成31年3月末現在以下の8団体)の契約関係者に限る。

- (1) 全国共済農業協同組合連合会(JA共済連)
- (2) 全国労働者共済生活協同組合連合会(こくみん共済coop<全労済>)
- (3) 日本コープ共済生活協同組合連合会(コープ共済連)
- (4) 全国大学生協共済生活協同組合連合会(大学生協共済連)
- (5) 全国共済水産業協同組合連合会(JF共水連)
- (6) 全日本火災共済協同組合連合会(日火連)
- (7) 全国トラック交通共済協同組合連合会(交協連)
- (8) 全国自動車共済協同組合連合会(全自共)

(注2)審査委員会で適格性を審査し、不受理事項(事実認定が著しく困難な場合など)に該当しない場合に申立てを受理。

### 2. 紛争解決支援の実施状況

#### (1) 申立件数

平成30年度の審査委員会への申立ては、裁定申立31件・仲裁申立0件でした。

会員別には、3会員団体の契約関係者から申し立てがありました。

(図表8) 申立件数の推移

申立件数	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
裁 定	27	41	33	41	31
仲 裁	0	0	0	0	0
計	27	41	33	41	31

## (2) 裁定申立案件への対応状況等

平成 30 年度における裁定申立案件への対応件数は 53 件(前年度 61 件)で、そのうち 34 件(前年度 39 件)が手続きを終了しました。

(図表 9) 申立案件への対応状況等

対応内容		平成 30 年度対応			前年度 件数
		30 年度申立分	29 年度申立分	計	
審議 結果等	裁定書を交付して終了したもの	4	12	16	16
	和解が成立したもの	0	3	3	12
	裁定打ち切り (裁判等での解決の申し出を認めたもの、事実認定の困難性等により裁判解決が適当であると判断されたもの)	2	1	3	2
	申立取下げ (申立人から裁定申立てが取下げられたもの)	1	2	3	4
	申立不受理 (裁定開始の適格性審査の結果、申立て内容が裁定を行うに適当ではないと認められたもの)	7	2	9	5
裁定手続きが終了した件数		14	20	34	39
裁定審議を継続中の件数		11	2	13	11
申立受付後、適格性審査が未了の件数		6	0	6	11
合 計		31	22	53	61

## (3) 審議終了案件の内訳

平成 30 年度に裁定手続きを終了した案件から「申立取下げ」と「申立不受理」を除いた審議終了案件 22 件についての「共済種類」および「請求内容」の内訳は下表のとおりです。

(図表 10) 審議終了案件の共済種類・請求内容

審議終了案件の請求内容	共済種類				合計	前年度 件数
	生命系共済	年金共済	火災共済 (自然災害含む)	自動車共済		
契約(転換)無効・変更確認、掛金返還請求	3		1		4	7
年金・割戻金・満期金・配当金等の請求						
死亡・入通院・手術・災害等の共済金請求	8		5	2	15	17
重度障害・後遺障害の認定と共済金請求	3				3	6
合 計	14		6	2	22	30
前年度件数	22		4	4	30	

以 上